

# Gestion des appels téléphoniques entrants et sortants

Formation téléphonique pour la relation clientèle

## Pré-requis : aucun

## Objectifs pédagogiques

- Être capable de gérer les appels entrants et sortants, faire du téléphone un allier et non pas un ennemi redouté
- Développer son assertivité (ni hérisson, ni paillason), sa confiance en soi.

## Introduction : Le téléphone, outil de communication

La communication verbale,

La voix : le débit, le rythme, le ton, la vitesse,

le volume, l'articulation, ....

Les mots :

- Le vocabulaire.
- Les règles de courtoisie.
- Les mots noirs et les expressions négatives.

Les outils de la communication :

- Les différents types de questions.
- L'écoute active.
- La reformulation.

## 1ère partie : La gestion des appels entrants : l'accueil téléphonique

Les étapes de l'accueil :

- décrocher rapidement
- se présenter
- identifier son interlocuteur
- inviter son interlocuteur à s'exprimer
- comprendre sa demande

- Donner une réponse : Répondre à une demande de renseignements
- Renseigner, c'est préparer une vente
- Orienter
- Transférer un appel
- Prendre un message
- Prendre congé.

## 2ème partie : La gestion des appels sortants

La préparation de l'appel : définir l'objectif de l'appel.

Les étapes de l'appel :

- La prise de contact
- La vérification de son interlocuteur
- La présentation : se présenter
- Annoncer l'objet de l'appel
- Transmettre des informations
- Conclusion de l'appel

## 3ème partie : Les techniques pour traiter les difficultés rencontrées

- Les réclamations
- Les objections
- L'agressivité
- Le conflit

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Exercices sur la voix, l'écoute active, la reformulation
- Jeux de rôle sur des appels entrants, des appels sortants et sur des situations difficiles

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

**Dates :**

en inter voir le planning

en intra nous contacter

**Modalités d'évaluation :**

Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

**Accessibilité aux personnes handicapées :** nous contacter

**Tarifs** : voir dans l'onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 1661 chemin de Serre Caüte 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Salies de Béarn, Peyrehorade, Bayonne, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,....

SIRET 799 174 354 00024

Code APE 8559A Formation continue d'adultes

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75640444064 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation.